POLITIQUE EN MATIÈRE PRIX, PAIEMENT, LIVRAISON ET RETOUR

Table des matières

1. Champ d'application et commande
2. Prix
3. PAIEMENT
4. Utilisation des codes promotionnels
   4.1 Conditions générales
   4.2 Réduction de bienvenue à la newsletter
5. Articles soldés
6. LIVRAISON
   6.1 Livraison en Suisse
   6.2 Livraison à l'étranger
   6.3 Délais et regroupement des livraisons
7. Vérification des produits à la réception
8. Défauts et garantie
9. Retour volontaire pour changement d'avis
   9.1 Délai et demande de retour
   9.2 État des articles et exclusions
10. Remboursement des retours volontaires
11. Échanges
12. Expédition des retours

1. CHAMP D'APPLICATION ET COMMANDE

La présente politique s'applique aux achats effectués à titre privé auprès de DOG4MOVE – Laetitia Trabach, entreprise individuelle sise Leisihaldenstrasse 31a, 8623 Wetzikon, Suisse, sur le site dog4move.com ou sur la base d'une offre qui y renvoie. Les commandes professionnelles, notamment celles des éleveurs partenaires, font l'objet d'un accord préalable distinct.

L'Acheteur doit être âgé de 18 ans révolus et disposer de la capacité juridique nécessaire pour conclure la commande ou des autorisations légalement requises.

Avant de valider sa commande, l'Acheteur peut vérifier et corriger les produits choisis, leurs caractéristiques, les quantités et ses coordonnées. La validation finale de la commande avec obligation de paiement conclut le contrat. DOG4MOVE adresse sans délai une confirmation par courriel. Pour une commande sur devis, le contrat est conclu lorsque l'Acheteur accepte l'offre pendant sa durée de validité.

La présente politique complète les Conditions générales. Pour les matières qu'elle régit, ses dispositions prévalent en cas de divergence, sous réserve des dispositions légales impératives. La version applicable est celle acceptée lors de la conclusion du contrat ; les modifications ultérieures n'affectent pas les commandes déjà conclues.

La langue contractuelle est le français.

2. PRIX

Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF) et comprennent les taxes légalement dues sur la vente en Suisse. Le montant à payer à DOG4MOVE, après application des réductions valables, est communiqué à l'Acheteur avant la validation de sa commande.

La livraison en Suisse est gratuite. Pour une livraison à l'étranger acceptée selon l'article 6.2, les frais de livraison et les conditions relatives aux éventuels frais d'importation sont précisés dans l'offre avant son acceptation.

DOG4MOVE peut modifier les prix des offres futures. Une modification de prix n'affecte pas les commandes déjà conclues, sous réserve des dispositions légales applicables en cas d'erreur essentielle.

3. PAIEMENT

Le paiement peut être effectué avec les moyens effectivement proposés lors de la commande, notamment TWINT, carte bancaire, Google Pay, Apple Pay, PayPal ou virement bancaire, selon leur disponibilité.

Le paiement intégral est requis avant la fabrication, la préparation et l'expédition de la commande. Pour un paiement électronique, le traitement commence après confirmation du paiement par le prestataire. Pour un virement bancaire, il commence après réception des fonds sur le compte de DOG4MOVE.

Les instructions de virement sont communiquées avec la commande. Le moment de l'autorisation et du débit dépend du moyen de paiement et du prestataire utilisé.

DOG4MOVE ne propose pas de paiement échelonné. Le point de départ des délais de livraison est défini à l'article 6.3.

4. UTILISATION DES CODES PROMOTIONNELS

4.1 Conditions générales

Les codes promotionnels sont accordés gratuitement dans le cadre d'offres commerciales. Leur durée de validité, les produits concernés, les éventuelles limites d'utilisation et le montant minimal d'achat sont indiqués dans les conditions de l'offre.

Le code doit être saisi avant la validation de la commande. Il ne peut pas être appliqué rétroactivement. Sauf indication contraire dans l'offre, un seul code peut être utilisé par commande et les réductions ne sont pas cumulables.

Un code promotionnel ne peut pas être échangé contre de l'argent. Il n'est pas automatiquement réactivé en cas de retour.

En cas de retour total ou partiel accepté, le remboursement correspond au montant effectivement payé pour les articles retournés, après prise en compte de la remise qui leur a été attribuée.

4.2 Réduction de bienvenue à la newsletter

L'inscription à la newsletter permet de recevoir par courriel un code de réduction de 10 % pour une première commande.

- Le code doit être saisi avant la validation de la commande.
- La réduction s'applique au montant des produits éligibles, hors frais de livraison.
- Elle n'est pas cumulable avec d'autres promotions ou réductions.
- Elle ne s'applique pas aux articles déjà soldés.

5. ARTICLES SOLDÉS

Les articles soldés sont exclus du droit de retour volontaire pour changement d'avis décrit à l'article 9, sauf indication contraire lors de la vente.

Cette exclusion ne limite pas les droits de l'Acheteur en cas de défaut, d'erreur de livraison ou d'inexécution du contrat, notamment ceux décrits à l'article 8.

6. LIVRAISON

6.1 Livraison en Suisse

Les commandes passées directement sur le site sont livrées uniquement à des adresses situées en Suisse. La livraison en Suisse est gratuite et s'effectue par transporteur.

Sur rendez-vous, l'Acheteur peut également venir chercher sa commande chez DOG4MOVE – Laetitia Trabach, Leisihaldenstrasse 31a, 8623 Wetzikon, Suisse.

DOG4MOVE ne livre ni aux consignes automatiques ni aux points de retrait.

6.2 Livraison à l'étranger

DOG4MOVE ne propose aucune livraison dans les pays membres de l'Union européenne, y compris sur demande par courriel.

Pour les autres pays situés hors de Suisse et hors de l'Union européenne, une livraison peut être envisagée sur demande préalable adressée à contact@dog4move.com. Chaque demande est examinée individuellement et la possibilité de livrer dans le pays concerné n'est pas garantie.

Si une livraison est proposée, DOG4MOVE transmet à l'Acheteur une offre précisant le prix facturé par DOG4MOVE, les frais de livraison et le délai applicable. Ces éléments doivent être acceptés par l'Acheteur avant la conclusion de la commande.

Sauf indication contraire dans l'offre et sous réserve des dispositions légales impératives, les éventuels droits de douane, taxes à l'importation et frais de dédouanement ne sont pas inclus dans le montant facturé par DOG4MOVE et sont à la charge de l'Acheteur. Ils peuvent notamment être réclamés par le transporteur lors de la livraison.

Une éventuelle gratuité des frais de livraison ne couvre pas ces droits, taxes et frais d'importation.

6.3 Délais et regroupement des livraisons

Pour les livraisons en Suisse, le délai habituel est de 7 jours ouvrables à compter de la confirmation du paiement ou, en cas de virement bancaire, de la réception des fonds. Sauf délai particulier annoncé avant la validation de la commande et accepté par l'Acheteur, la livraison intervient au plus tard dans les 30 jours calendaires suivant ce point de départ.

Pour les livraisons à l'étranger acceptées conformément à l'article 6.2, le délai applicable et son point de départ sont précisés dans l'offre.

Le délai de l'ensemble de la commande est communiqué avant sa validation. Pour les articles indisponibles ou en précommande, un éventuel délai particulier est également précisé avant la validation.

DOG4MOVE expédie en principe chaque commande en une seule fois, lorsque tous les articles sont disponibles. Le délai annoncé tient compte de l'article dont la disponibilité est la plus tardive.

Si l'Acheteur souhaite recevoir séparément les articles disponibles et ceux en précommande, il peut passer deux commandes distinctes. La livraison en Suisse reste gratuite pour chacune d'elles. Pour une livraison à l'étranger, les frais de chaque envoi sont précisés dans l'offre avant son acceptation.

En cas de retard, DOG4MOVE informe l'Acheteur du délai prévisible. Les droits prévus par les dispositions légales applicables en cas de retard ou d'inexécution demeurent réservés.

7. VÉRIFICATION DES PRODUITS À LA RÉCEPTION

L'Acheteur vérifie les produits dès leur réception, aussitôt qu'il peut raisonnablement le faire. Il signale sans délai à DOG4MOVE tout défaut apparent, dommage, article manquant ou erreur de livraison.

Un défaut qui ne pouvait pas être découvert lors des vérifications usuelles doit être signalé sans délai après sa découverte.

Le signalement peut être adressé à contact@dog4move.com ou par courrier, en précisant le numéro de commande, le produit concerné et le problème constaté. Des photos du produit et, si nécessaire, du colis facilitent l'examen lorsqu'elles peuvent être fournies.

Les conséquences d'un avis tardif sont régies par les dispositions légales applicables. Le délai de retour volontaire de 14 jours prévu à l'article 9 ne remplace pas les règles relatives aux défauts.

8. Défauts et garantie

DOG4MOVE répond des défauts dont le vendeur est tenu de répondre selon les dispositions légales applicables, notamment lorsque le produit ne présente pas les qualités promises ou attendues.

Pour les produits neufs vendus à des consommateurs, l'action en garantie pour les défauts se prescrit en principe par deux ans à compter de la livraison. Ce délai ne dispense pas l'Acheteur de signaler les défauts sans délai après leur découverte, conformément à l'article 7.

Après examen de la réclamation, la solution applicable est déterminée selon les droits de l'Acheteur et, le cas échéant, l'accord des parties : réparation, remplacement, réduction du prix ou remboursement. Une réparation peut notamment être convenue lorsqu'elle permet de remédier au défaut.

L'usure normale et les dommages résultant exclusivement d'une utilisation inappropriée ne constituent pas, à eux seuls, des défauts engageant la garantie du vendeur.

Les articles soldés, personnalisés ou réalisés sur mesure restent couverts pour les défauts dont répond le vendeur. Les conditions du retour volontaire pour changement d'avis, notamment l'état inutilisé ou l'emballage d'origine, ne conditionnent pas l'exercice de ces droits.

Avant de renvoyer un produit pour défaut ou erreur de livraison, l'Acheteur contacte DOG4MOVE afin d'organiser son retour. Lorsqu'un défaut relevant de la garantie ou une erreur de livraison de DOG4MOVE est reconnu, DOG4MOVE prend en charge les frais de retour nécessaires et justifiés.

9. RETOUR VOLONTAIRE POUR CHANGEMENT D'AVIS

En Suisse, l'achat en ligne ne confère pas de droit général de rétractation pour changement d'avis. DOG4MOVE accorde toutefois, à titre commercial, un droit de retour sur les articles éligibles, aux conditions ci-dessous. Ce droit volontaire est distinct des réclamations pour défaut ou inexécution du contrat. Les éventuelles dispositions légales impératives applicables aux ventes à l'étranger demeurent réservées.

9.1 Délai et demande de retour

L'Acheteur dispose de 14 jours calendaires à compter de la réception du produit pour notifier sa décision de le retourner, sans devoir justifier son choix. La notification est adressée à contact@dog4move.com ou par courrier à DOG4MOVE, avec le numéro de commande ou une autre preuve permettant d'identifier l'achat et les articles concernés.

Il suffit que la notification soit envoyée avant l'expiration de ce délai. Les articles doivent ensuite être expédiés dans les 14 jours calendaires suivant cette notification, selon les modalités de l'article 12.

9.2 État des articles et exclusions

Les articles retournés doivent être propres, complets, inutilisés et en état neuf. Un simple examen raisonnable du produit est admis ; une utilisation en promenade ou en entraînement dépasse cet examen. L'emballage de vente d'origine, lorsqu'il existe, et les accessoires fournis doivent être joints au retour.

Sont exclus de ce retour volontaire :

- les articles soldés, sauf indication contraire lors de la vente ;
- les articles personnalisés par une gravure, une inscription ou une autre réalisation individuelle ;
- les articles fabriqués sur mesure selon des dimensions ou des spécifications particulières demandées par l'Acheteur, hors options standard proposées sur la fiche produit.

Les exclusions applicables sont indiquées avant la commande. Le seul choix d'une couleur, d'une longueur ou d'une taille parmi les options standard ne constitue pas, au titre de la présente politique, une exclusion automatique du retour.

Ces exclusions ne s'appliquent pas aux réclamations relevant de l'article 8 ni aux droits impératifs de l'Acheteur.

10. REMBOURSEMENT DES RETOURS VOLONTAIRES

Le remboursement porte sur le montant effectivement payé pour les articles dont le retour respecte les conditions de l'article 9, après déduction des réductions qui leur ont été appliquées. Si les conditions de retour ne sont pas réunies, DOG4MOVE en explique le motif à l'Acheteur.

En cas de retour de l'intégralité d'une commande éligible, les frais de livraison standard initialement facturés sont également remboursés. Les suppléments correspondant à un mode de livraison plus coûteux choisi par l'Acheteur ne sont pas remboursés. Pour un retour partiel, les frais initiaux de livraison restent dus, sauf accord contraire ou obligation légale.

DOG4MOVE effectue le remboursement dû au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant la notification du retour. Le remboursement peut être différé jusqu'à la récupération des articles ou jusqu'à la réception d'une preuve de leur expédition, selon le premier de ces événements.

Le remboursement est effectué par le moyen de paiement initial, sauf accord exprès pour un autre moyen, sans frais de remboursement facturés par DOG4MOVE. Le délai d'apparition du crédit sur le compte dépend ensuite du prestataire de paiement.

Si le remboursement annoncé n'apparaît pas après le délai de traitement indiqué par le prestataire, l'Acheteur peut contacter DOG4MOVE à contact@dog4move.com.

11. ÉCHANGES

Pour changer de modèle, de couleur ou de taille, l'Acheteur peut retourner un article éligible selon l'article 9, puis passer une nouvelle commande. DOG4MOVE ne garantit pas la disponibilité de l'article souhaité.

Les demandes liées à un défaut ou à une erreur de livraison sont traitées selon l'article 8.

12. EXPÉDITION DES RETOURS

Les retours sont adressés à :

DOG4MOVE – Laetitia Trabach
Leisihaldenstrasse 31a
8623 Wetzikon
Suisse

Pour un retour volontaire pour changement d'avis, les frais de renvoi sont à la charge de l'Acheteur. Si l'Acheteur règle lui-même l'affranchissement au transporteur, ces frais ne sont pas déduits une seconde fois du remboursement.

Si DOG4MOVE propose une étiquette de retour payante, son prix est communiqué et accepté à l'avance. Ce prix peut alors être déduit du remboursement, une seule fois.

Les retours pour défaut ou erreur de livraison suivent les règles de l'article 8.

L'Acheteur emballe les articles de manière à les protéger pendant le transport. Un envoi avec suivi est conseillé ; il est recommandé de conserver la preuve d'expédition.

Pour toute question relative à cette politique : contact@dog4move.com.

Cette page montre toujours la dernière version de notre politique en matière prix, paiement, livraison et retour.
En cas de question, veuillez nous contacter.

Cette politique en matière prix, paiement, livraison et retour a été modifiée le 31 Octobre 2026.